

KNOWLEDGE MANAGEMENT DALAM ORGANISASI

PENGURUSAN FASILITI

Jasdy bin Hassan, Abd Hakim bin Mohammed

Jabatan Pengurusan Harta Tanah

FKSG, UTM, Skudai.

ABSTRAK

Setiap organisasi memerlukan pelbagai jenis pengurusan untuk menyokong aktiviti organisasi mereka. Salah satu pengurusan yang diperlukan adalah pengurusan fasiliti. Setiap pengurus fasiliti perlu melihat perbagai jenis ilmu pengetahuan untuk melaksanakan pengurusan yang lebih berkesan dan berjaya. Permasalahan yang dapat dilihat di sini adalah apabila seorang pengurus atau pekerja berhenti dari sesuatu syarikat, ilmu pengetahuan mereka akan dibawa keluar bersama. Objektif kertas kerja ini adalah untuk menerangkan kajian yang sedang dijalankan. Kertas kerja ini membentangkan permasalahan kajian, objektif yang ingin dicapai dan strategi pelaksanaan kajian disamping kaedah yang digunakan. Kajian ini dijalankan dalam empat peringkat iaitu peringkat teoritikal, peringkat pengumpulan data, peringkat penganalisaan data dan peringkat rumusan. Dalam pengumpulan data, kaedah yang digunakan adalah dengan kajian awal, kaedah statistik kekerapan dan kaedah statistik diskriptif. Di akhir penyelidikan ini, kita akan dapat melihat apakah faktor-faktor kejayaan bagi knowledge management dan kaedah-kaedah yang digunakan untuk tujuan sistem tersebut. Kajian ini penting kerana memandangkan bidang pengurusan fasiliti adalah satu bidang yang masih baru dan belum lagi berkembang dengan begitu menggalakkan di Malaysia.

Keywords : knowledge management, pengurusan fasiliti.

1.1 Pengenalan

Menurut takrifan yang digunapakai oleh Gartner Group (Eyler,2001), knowledge management adalah salah satu kaedah untuk membentuk, mendapatkan, mengorganisasi, merekodkan dan dapat diguna semula bagi maklumat aset. Aset ini merangkumi struktur database, maklumat seperti polisi dan dokumen prosedur serta yang paling penting adalah tacit knowledge dan kepakaran yang dimiliki oleh seseorang pekerja atau individu. Knowledge management secara ringkasnya dapat difahami sebagai satu sistem yang lebih fleksibel mengikut keadaan dan persekitaran.

American Library of Congres (1990), telah menyatakan pengurusan fasiliti pula sebagai amalan menyelaraskan fasiliti fizikal tempat kerja yang bersesuaian dengan suasana orang yang bekerja di dalamnya. Mengkoordinasikan tempat kerja dan fasiliti fizikal yang berada di dalamnya memerlukan integrasi dari semua peringkat pengurusan. Di samping itu, pengurusan fasiliti yang strategik adalah mengutamakan kualiti, nilai dan risiko dalam memberi perkhidmatan kepada pelanggan.

Knowledge management adalah untuk memastikan maklumat yang betul boleh didapati melalui format yang ringkas oleh pekerja untuk mencapai objektif yang diperlukan oleh organisasi, maka ia dapat membentuk satu pengalaman dan boleh digunakan untuk membuat keputusan yang lebih berkesan. Ini menunjukkan kejayaan dan peningkatan bagi sesuatu pengurusan fasiliti bergantung kepada keupayaan atau kualiti sesuatu ilmu pengetahuan yang diaplikasikan atau digunapakai di dalam aktiviti pengurusan yang utama oleh sesuatu organisasi.

Dalam pembentukan satu sistem knowledge management terdapat beberapa sistem sokongan yang perlu diambil kira iaitu seperti sistem pengumpulan maklumat, sistem penyimpanan maklumat, sistem pencarian maklumat dan lain-lain lagi. Ilmu pengetahuan boleh didefinisikan sebagai maklumat yang berguna untuk meningkatkan sesuatu nilai yang berpotensi untuk sesuatu organisasi.

Knowledge management berfungsi sebagai membentuk dan menyebarkan sesuatu maklumat, membangunkan dan berkongsi kefahaman berkaitan dengan maklumat yang diperolehi, menggunakan kefahaman yang telah dikongsi ke dalam nilai yang berpotensi dan menyimpan nilai ilmu pengetahuan dengan kemudahan teknologi yang digunakan dalam organisasi pengurusan fasiliti tersebut.

1.2 Penyataan Masalah

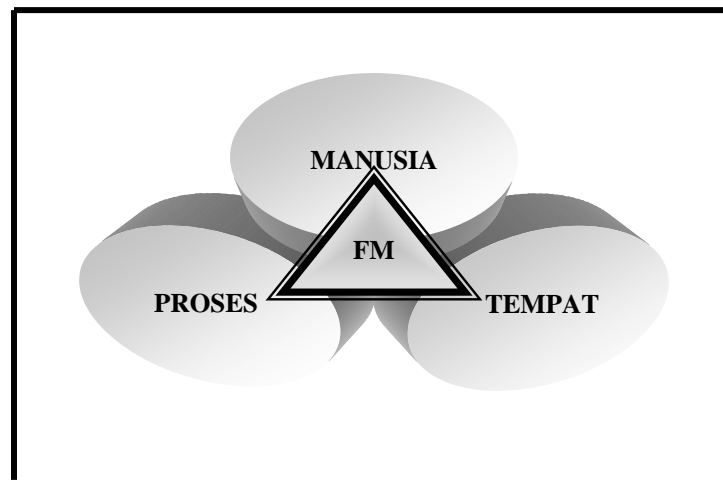
Perubahan yang ketara dalam organisasi sejak dua dekad yang lalu telah menuntut suatu perubahan yang besar terhadap sistem pengurusan fasiliti di Malaysia. Perubahan yang dimaksudkan adalah perubahan daripada sistem pengurusan membuat keputusan yang pelbagai kepada sistem pengurusan berpusat (induk) (Dr Ben Ilozor, 2001).

Mulai awal tahun 1990-an, kebanyakan organisasi memfokuskan pengurusan mereka ke arah pembentukan ilmu pengetahuan dan pembelajaran. Ini menjadikan setiap organisasi terpaksa mempertingkatkan tahap kepakaran dan kemahiran seseorang pekerja melalui perkongsian ilmu yang perlu diamalkan supaya objektif yang disasarkan berjaya dan tercapai. Pengaruh daripada persaingan yang lebih global dan pembangunan kemajuan teknologi maklumat telah menjadikan ilmu pengetahuan itu sebagai satu ukuran tahap keupayaan yang dapat mencerminkan kejayaan dan keupayaan sesuatu organisasi untuk menangani masalah dan mencapai objektif yang telah digariskan.

Pengurusan fasiliti adalah satu bidang yang masih baru dan belum lagi berkembang dengan begitu menggalakkan di Malaysia. Kebiasaannya mengikut pemahaman umum, pengurusan fasiliti dikaitkan dengan pengurusan harta dan pengurusan penyenggaraan, namun pada hakikatnya ketiga-tiga jenis pengurusan ini adalah berbeza. Pengurus fasiliti seringkali tidak diberi peluang, sebaliknya keutamaan lebih diberikan kepada pengurus harta tanah untuk mengendalikan keseluruhan fasiliti di sesuatu organisasi.

Amalan pengurusan fasiliti secara khusus dan meluas masih baru di Malaysia. Bidang iktisas ini biasanya hanya dikaitkan dengan penyenggaraan bangunan oleh sesetengah pengamal tempatan. Namun begitu, bidang kuasa pengurusan fasiliti adalah merangkumi juga pengurusan projek pembinaan dan operasi fasiliti fizikal di Benua-Benua Amerika Utara dan Eropah (negara-negara asal amalan ini). Secara makro, pengurusan fasiliti di negara-negara berkenaan meliputi bidang yang lebih luas iaitu pengurusan dan perkhidmatan selain daripada aktiviti utama organisasi. Malah amalan bidang ini termasuk mengaitkan secara langsung dengan keperluan dan matlamat organisasi di United Kingdom.

Sungguhpun begitu, ia merupakan satu bidang yang sangat penting bagi memastikan kejayaan sesuatu perniagaan. Hal ini kerana dengan pengurusan yang cekap dan baik, produktiviti dapat ditingkatkan dan seterusnya membantu sesebuah organisasi mencapai objektif yang telah disasarkan.



Rajah 1.1 : Model Pembangunan Pengurusan Fasiliti

Knowledge management pula jika diamalkan menyatukan sesuatu sistem ideologi, nilai dan kepercayaan. Kunci utama kepada kejayaan sistem ini ialah keupayaan organisasi menerusi pihak pengurusan atasan di dalam memberikan kebebasan kepada pekerja-pekerjanya bagi

menggunakan kreativiti mereka sebagai usaha meningkatkan prestasi organisasi. Suasana budaya begini menjadikan sesuatu organisasi lebih menekankan kerjasama antara pekerjaanya tanpa mengira pangkat dan jawatan untuk mempertingkatkan keupayaan organisasi mereka.

Knowledge management juga meliputi pembentukan dan penyebaran maklumat, diikuti dengan perkongsian dari proses tafsiran daripada maklumat kepada ilmu pengetahuan. Pembangunan sesuatu sistem knowledge management bukan hanya bergantung kepada proses maklumat tetapi merangkumi tafsiran maklumat kepada tahap kepentingan ilmu pengetahuan. Ia juga meliputi faktor-faktor yang digunakan untuk penilaian kualiti dan penggunaan proses maklumat, pembangunan perkongsian pemahaman dan penggunaan ilmu pengetahuan untuk mencapai sesuatu objektif.

Menurut laporan Kotzer (2001), ilmu pengetahuan adalah melalui dua telinga dan hanya melalui dua telinga sahaja. Ia sebenarnya berkaitan dengan apa yang dilakukan oleh pekerja dengan ilmu pengetahuan yang mereka ada. Apabila pekerja berhenti dari sesuatu syarikat, ilmu pengetahuan tersebut akan dibawa keluar bersama, tak kira berapa banyak pun yang dikongsikan. Daripada laporan ini dapat diketahui betapa pentingnya idea dan ilmu yang dimiliki oleh seseorang pekerja.

Knowledge management adalah untuk memastikan maklumat yang betul boleh didapati melalui format yang ringkas oleh pekerja untuk mencapai objektif yang diperlukan oleh organisasi, maka ia dapat membentuk satu pengalaman dan boleh digunakan untuk membuat keputusan yang lebih berkesan.

Sesebuah organisasi itu akan lebih bersifat dinamik, progresif dan yang paling utama ialah pihak pengurusan atasan bukan lagi merupakan pihak utama yang menentukan segala dasar, polisi dan arah tuju sesebuah perniagaan. Ia kini lebih bersifat kolektif iaitu hubungan strategik antara majikan dan pekerja.

Daripada pemahaman penulis satu hakikat yang tidak disedari ialah jika golongan pekerja diberikan kebebasan di dalam melaksanakan tugas-tugas, mereka dapat menggunakan segala potensi diri yang berupaya menggerakkan organisasi menuju matlamatnya. Sekaligus mencapai kepuasan di dalam melaksanakan pekerjaan. Suatu yang perlu ditegaskan ialah manusia tidak suka dikongkong, dijadualkan rutin kehidupannya serta dibelenggu dengan segala macam peraturan dan karenah birokrasi.

Dalam hal ini organisasi khususnya pengurus perlu memainkan peranan yang penting bagi mewujudkan suasana pekerjaan yang kondusif. Mereka perlu melempar jauh sifat ego yang menjadikan mereka berkuasa secara mutlak ke atas golongan pekerja kepada pengurus yang lebih bersifat flexibel. Iaitu golongan yang mampu berkongsi dan menerima pendapat pekerja, sebagai mentor yang sedia membantu apabila diperlukan, sebagai guru, penyokong dan juga sebagai pendengar aktif terhadap sebarang idea dan masalah yang dihadapi.

Sistem ini secara tidak langsung akan terus mengikat para pekerja untuk terus menabur bakti di organisasi mereka. Di sini secara beransur-ansur kita akan dapat melihat konsep keterikatan kepada organisasi (*self of belonging to the organisation*) bertapak tanpa perlu dipaksa-paksa. Tidak timbul soal pekerja yang mendapat pendedahan dan ilmu pengetahuan kelak akan berhijrah ke organisasi lain.

Persepsi yang sebegini perlu dibuang memandangkan persaingan di antara organisasi masa kini adalah teramat tinggi. Mereka yang kaya maklumat (*Information Rich*) akan beroleh pengetahuan yang memungkinkan mereka membuat keputusan dan tindakan dalam hal-hal yang bersangkutan dengan organisasi, sekaligus mempunyai nilai yang tidak dapat dijual beli.

Dalam konteks negara kita Malaysia, selaras dengan usaha mengaplikasikan kegiatan ekonomi berasaskan pengetahuan (*knowledge based economy*), knowledge management bakal menerima impaks yang lebih positif berbanding dengan organisasi yang masih mengekalkan corak pengurusan di zaman industri (*industrial based economy*) iaitu yang hanya memfokuskan kepada kuantiti barangan secara besar-besaran dan mendapat keuntungan hasil daripada penjualannya.

1.3 Persoalan Kajian

Persoalan kajian yang dikenalpasti penyelesaiannya ialah :

- I. Adakah pihak pengurusan sesuatu organisasi pengurusan fasiliti memahami apa sebenar yang dikatakan knowledge management ?
- II. Apakah faktor-faktor perkembangan sistem knowledge management bagi sesuatu organisasi pengurusan fasiliti?
- III. Bagaimanakah cara pelaksanaan yang berkesan bagi mengaplikasikan sistem knowledge management tersebut ?

1.4 Objektif Kajian

Matlamat kajian ialah untuk mengkaji bagaimana pengurus pengurusan fasiliti menguruskan ilmu pengetahuan. Objektif kajian yang hendak dicapai adalah seperti berikut :

- I. Membangunkan model konsep knowledge management dalam organisasi pengurusan fasiliti.
- II. Mengenalpasti faktor-faktor kejayaan knowledge management dalam organisasi pengurusan fasiliti.
- III. Mengenalpasti instrumen sokongan proses dalam membolehkan pemindahan ilmu pengetahuan.

1.5 Skop Kajian

Penyelidikan ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana implimentasi knowledge management dalam organisasi pengurusan fasiliti. Penyelidikan hanya tertumpu kepada organisasi pengurusan fasiliti dan bahagian-bahagian pengurusan fasiliti di dalam organisasi kerajaan dan swasta.

Dari segi skop kajian pula, kajian hanya merangkumi objektif yang dinyatakan sahaja. Kajian lebih tertumpu kepada faktor-faktor perkembangan dan instrumen-instrumen proses bagi knowledge management. Kajian tidak meliputi strategi dan struktur setiap organisasi pengurusan fasiliti. Di samping itu bebarapa cadangan dan limitasi serta penyesuaian yang difikirkan perlu akan dinyatakan bersama dalam kesimpulan kajian.

1.6 Kaedah Penyelidikan

Kajian ini dijalankan berdasarkan kepada tiga objektif yang telah digariskan iaitu, pertama membangunkan model konsep knowledge management dalam organisasi pengurusan fasiliti, kedua mengenalpasti faktor-faktor kejayaan knowledge management dalam organisasi pengurusan fasiliti dan yang ketiga adalah mengenalpasti instrumen sokongan proses dalam membolehkan pemindahan ilmu pengetahuan.

Menurut Yin (1994), perancangan bagi sesuatu penyelidikan bergantung kepada tiga keadaan dan situasi:-

- a) Jenis kajian yang dijalankan
- b) Skop kajian yang dijalankan
- c) Fokus kajian terhadap sesuatu perkara

Rajah 1.2 menerangkan hubungan antara tiga keadaan yang telah dinyatakan dengan kaedah yang telah digunakan.

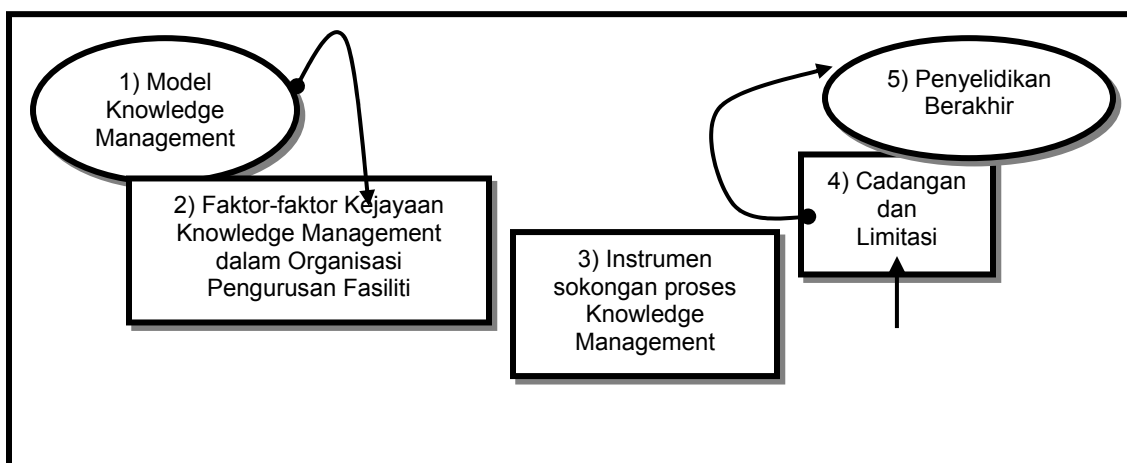
Kaedah	Persoalan Yang Akan Terjawab	Perlu Kawalan Semasa Kajian	Fokus Kepada Sesuatu Perkara
Eksperimen	Bagaimana Kenapa	Perlu	Perlu
Temuramah (Soal selidik)	Siapa, Apa, Dimana, Berapa ramai, Berapa banyak	Tidak	Perlu
Analisis yang lepas	Siapa, Apa, Dimana, Berapa ramai, Berapa banyak	Tidak	Perlu/ Tidak
Berdasarkan sejarah	Bagaimana Kenapa	Tidak	Tidak
Kes kajian	Bagaimana Kenapa	Tidak	Perlu

Rajah 1.2: Jenis Kaedah Kajian

Sumber : Yin,1994.

Kajian yang ingin dijalankan perlu melihat tiga keadaan kajian yang telah digariskan oleh Yin (1994) untuk memilih kaedah yang sesuai. Berdasarkan daripada pelbagai pilihan yang digariskan pada pernyataan masalah, maka satu kaedah yang sesuai ditentukan untuk kajian ini. Kajian ini dijalankan secara berperingkat-peringkat berdasarkan objektif yang telah digariskan.

Daripada objektif yang telah digariskan terdapat empat persoalan yang timbul iaitu, apa, bagaimana, kenapa dan siapa. Sebagai contoh, apa yang dikatakan knowledge management? Apa perkara-perkara penting dalam konsep knowledge management? Kenapa ianya penting dalam sistem pengurusan? Bagaimana knowledge management diimplimentasikan secara praktikal? Apakah faktor-faktor kejayaan dan instrumen sokongan knowledge management? Dan siapa yang perlu memainkan peranan yang penting dalam kejayaan knowledge management? Ringkasan aliran penyelidikan diterangkan dalam **rajah 1.3**.





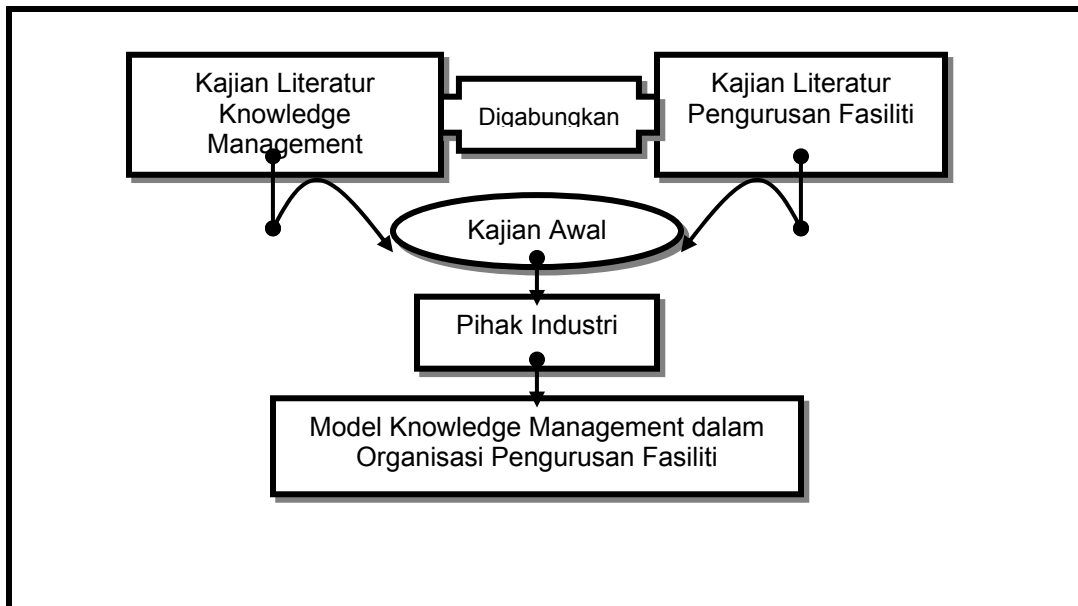
Rajah 1.3 : Aliran Penyelidikan

1.6.1 Model Knowledge Management

Kajian-kajian lepas berkaitan dengan knowledge management mempunyai model tersendiri mengikut bidang kajian mereka. Sebagai contoh M. Sverlinger (2000), membentuk satu model knowledge management yang bersesuaian dengan bidang industri pembinaan.

Model knowledge management diperolehi dengan kaedah pembacaan bahan-bahan rujukan seperti jurnal, majalah, tesis dan sebagainya. Kemudian model-model yang diperolehi daripada kajian literatur yang telah dibentuk oleh penulis-penulis lepas diubahsuai mengikut kesesuaian organisasi pengurusan fasiliti di Malaysia.

Setelah satu model yang bersesuaian dengan organisasi pengurusan fasiliti di Malaysia di bentuk, model tersebut di bincangkan dengan ahli-ahli akedemik serta pakar-pakar dari pihak industri dalam bidang pengurusan fasiliti untuk mendapat kepastian berkenaan dengan kesesuaian model tersebut. Kajian awal dilakukan dengan menggunakan borang kajian awal. Temuramah tersebut dijalankan keatas satu syarikat pengurusan fasiliti yang beroperasi di Kuala Lumpur. Aliran pembentukkan model knowledge management yang bersesuaian dengan organisasi pengurusan fasiliti ditunjukkan dalam **rajah 1.4**.

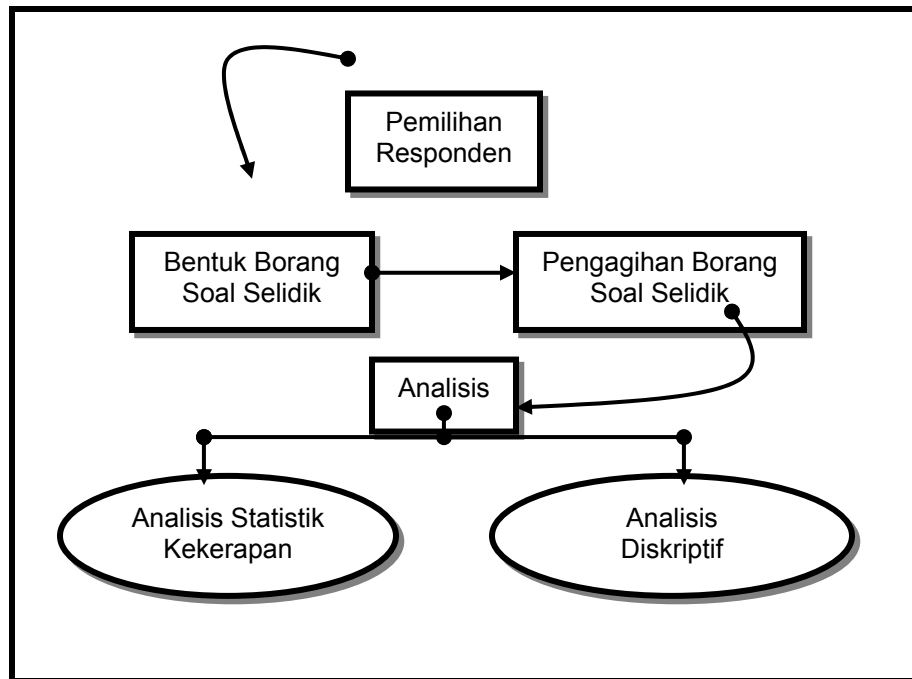


Rajah 1.4 : Aliran pembentukan model knowledge management yang bersesuaian dengan organisasi pengurusan fasiliti

1.6.2 Faktor Kejayaan Knowledge Management dalam Organisasi Pengurusan Fasilitas

Setelah model knowledge management dapat dibentuk mengikut kesesuaiannya, maka objektif kedua kajian iaitu faktor-faktor kejayaan knowledge management dikenalpasti. Dengan itu, borang soal selidik diedarkan kepada pihak pengurusan setiap organisasi dan bahagian pengurusan fasiliti. Antara soalan yang dikemukakan seperti faktor-faktor yang menyebabkan organisasi mengimplimentasikan sistem knowledge management.

Selepas mendapat maklum balas daripada responden, data dan maklumat tersebut dianalisis menggunakan kaedah Analisis Statistik Kekerapan (Statistical Frequency Analysis) dan Analisis Secara Diskriptif. Berdasarkan borang soal selidik tersebut faktor-faktor kejayaan mengikut tahap kepentingan dapat dikenalpasti. **Rajah 1.5** menunjukkan aliran analisis untuk mengenalpasti faktor-faktor kejayaan knowledge management dalam organisasi pengurusan fasiliti.

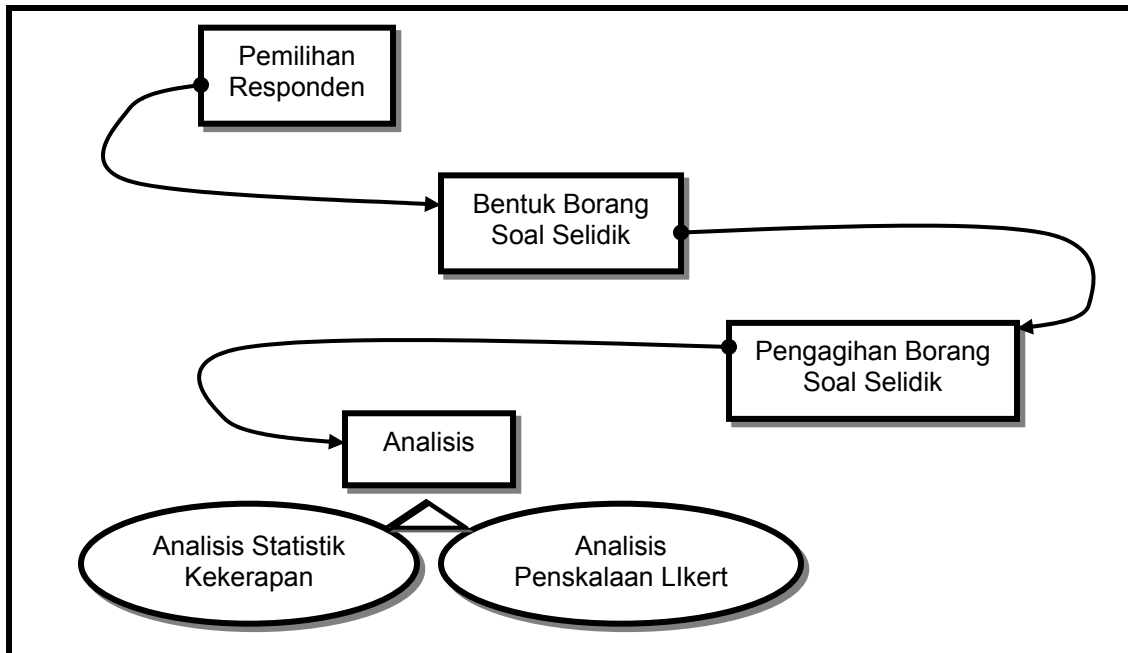


Rajah 1.5 : Aliran analisis untuk mengenalpasti faktor-faktor kejayaan knowledge management dalam organisasi pengurusan fasiliti.

1.6.3 Instrumen Sokongan Proses Knowledge Management

Setelah mengetahui faktor-faktor kejayaan knowledge management dalam organisasi pengurusan fasiliti. Objektif ketiga yang ingin dicapai pula adalah mengenalpasti instrumen sokongan proses knowledge management. Pencapaian objektif ketiga ini juga dapat dicapai dengan pengedaran borang soal selidik kepada pihak pengurusan organisasi dan bahagian pengurusan fasiliti. Kaedah atau cara yang diimplimentasikan oleh organisasi pengurusan fasiliti untuk memastikan kejayaan knowledge management dapat dilihat dengan lebih jelas

Sama seperti kaedah objektif kedua, objektif ketiga juga dianalisis dengan menggunakan kaedah Analisis Statistik Kekerapan (Statistical Frequency Analysis) dan Analisis Diskriptif. Ini adalah untuk melihat instrumen yang biasa digunakan dalam kejayaan knowledge management. Aliran analisis untuk mengenalpasti instrumen sokongan knowledge management dalam organisasi pengurusan fasiliti ditunjukkan dalam **rajah 1.6**.



Rajah 1.6 : Aliran analisis untuk mengenalpasti instrumen sokongan knowledge management dalam organisasi pengurusan fasiliti.

Secara umumnya teori dan konsep terbentuk daripada implikasi antara dua atau lebih perkara yang nyata. Ini bermakna teori dan konsep berkait langsung dengan praktikal yang dijalankan oleh pihak industri. Dalam kajian ini perkaitan antara teori dan praktikal adalah sebagai satu proses untuk mencapai keputusan kajian dan boleh digunakan sebagai proses untuk penyelesaian masalah dalam industri secara asas.

Praktikal yang dimaksudkan adalah perbuatan atau cara penggunaan yang dilakukan oleh pihak industri setelah menggunakan maklumat dan ilmu pengetahuan yang ada. Mengikut proses pertukaran jenis ilmu pengetahuan (Nonaka, 1994), ilmu pengetahuan perlu mengalami proses dalaman sebelum ia diaplikasikan.

Matlamat utama kajian ini adalah untuk mengkaji bagaimana pengurus pengurusan fasiliti menguruskan ilmu pengetahuan. Daripada matlamat ini wujud tiga objektif iaitu membangunkan model konsep knowledge management, mengenalpasti faktor-faktor kejayaan knowledge management dalam organisasi pengurusan fasiliti dan mengenalpasti instrumen sokongan proses dalam membolehkan pemindahan ilmu pengetahuan. Perbincangan dalam penulisan ini boleh dijadikan sebagai asas untuk kajian akan datang berkaitan dengan knowledge management dalam organisasi pengurusan fasiliti.

1.7 Pengumpulan Data

Kajian yang dijalankan adalah untuk membangunkan model konsep knowledge management, mengenalpasti faktor dan instrumen sokongan knowledge management dalam organisasi pengurusan fasiliti. Namun begitu, model konsep knowledge management telah diterangkan dalam bab 3 berdasarkan bahan rujukan lepas dan perbincangan dengan ahli akademik dan pihak industri.

Sebelum penganalisan data dijalankan, methodology pengumpulan data yang bersesuaian adalah dengan menggunakan kaedah kuantitatif iaitu melalui teknik temuramah atau soal-selidik. Teknik temuramah yang penulis gunakan adalah teknik temuramah semuka, ini kerana ia akan menghasilkan maklumat yang lebih tepat.

Temuramah dan pengedaran borang soal selidik adalah teknik yang digunakan untuk memperolehi data primer. Ericson dan Johansson (1994) yang menjalankan kajian berkaitan perspektif budaya dan sosial untuk industri binaan juga menggunakan kaedah temuramah sebagai methodology kajiannya. Mullern dan Ostergren (1995) juga dalam kajiannya menggunakan teknik soal selidik sebagai kaedah utama kajiannya.

Menurut Mohd Najib Ghafar (1999), beliau menyatakan bahawa soal selidik seandainya dapat dibina dan dijalankan dengan baik merupakan sesuatu yang kaedah yang dapat diuruskan dengan mudah. Malah daripada data yang diperolehi akan memudahkan proses penganalisan.

Selain itu, dengan penggunaan teknik soal selidik, segala maklumat yang diperolehi adalah sulit dan dirahsiakan. Justeru responden tidak perlu ragu-ragu atau takut untuk menyatakan sesuatu kerana identiti responden tidak didedahkan. Malah ia juga dapat menjimatkan masa kerana dapat dijalankan secara serentak disatu-satu tempat dan pengedaran borang selidik juga dapat dijalankan secara meluas.

Pada tahun 1990-an kebanyakan kajian yang dijalankan berkaitan dengan organisasi berasaskan pembelajaran dan asas knowledge management dalam pelbagai bidang menggunakan teknik yang sama iaitu kaedah temuramah. Sebagai contoh satu kajian kes pendek dengan menggunakan temuramah dijalankan oleh Davenport (1996), dalam kajiannya berkaitan dengan knowledge management dalam beberapa industri, termasuk industri pembinaan.

Kebanyakan kajian yang dijalankan oleh institusi seperti APQC, EFQM dan KMN (1997), menjalankan kajiannya dengan lawat periksa kawasan dan temuramah dalam kombinasi dengan borang soal selidik.

Chase (1997), menggunakan teknik pengedaran borang soal selidik dengan kaedah pos, namun begitu daripada 412 borang soal selidik yang diedarkan hanya 73 sahaja yang dapat diperolehi kembali dan daripada 73 yang diperolehi hanya 70 borang soal selidik sahaja yang lengkap diisi.

Berdasarkan daripada kajian-kajian awal dari pelbagai bidang berkaitan dengan organisasi berasaskan pembelajaran dan knowledge management, jelas menunjukkan hanya beberapa kaedah yang sama sahaja digunakan. Secara umumnya kajian kes sesuai digunakan dimana situasi persoalan kajian, adalah berkonsepkan bagaimana, apabila penyelidik tidak dapat mengawal situasi dan apabila situasi kajian di dalam progress yang penuh (Yin, 1994).

Bryman (1988) pula berpendapat bahawa kaedah kualitatif memberi gambaran kepada sesuatu tindakan yang diambil. Ia menjadikan penyelidik lebih mengetahui perkara-perkara asas berkaitan dengan kajiannya. Namun begitu, tanpa menggunakan kaedah kuantitatif sukar untuk penyelidik mencapai objektif kajiannya.

Mengikut Rozilah Kassim (2000), di dalam penyelidikannya adalah berdasarkan kepada pandangan yang telah dikemukakan oleh Cook (1979), kelebihan yang diperolehi daripada kaedah pengedaran borang soal selidik adalah seperti berikut ;

- Membolehkan penulis selain dari menerangkan, membandingkan dan menghubungkan dari satu sampel kepada sampel yang lain serta mempamerkan satu ciri yang wujud dalam sesuatu kategori tertentu.
- Ia menghasilkan jawapan kepada soalan-soalan seperti 'Apakah', 'Bagaimanakah', 'Bilakah' dan 'Siapakah'.
- Ianya kaedah yang tepat dan lebih realiti untuk memperolehi maklumat.

Namun begitu, kaedah ini mempunyai beberapa keburukan antaranya ialah;

- Mempunyai masalah dalam memilih responden yang tepat.
- Soalan yang dikemukakan mungkin akan memberi kefahaman yang berbeza dari setiap responden yang dipilih dan mungkin lari dari kehendak soalan kajian.
- Ianya tidak menghasilkan jawapan yang berbentuk 'Kenapa'.

Dalam kajian ini, data primer diperolehi daripada pengedaran borang soal selidik kepada responden. Borang soal selidik ini diedarkan secara rawak kepada bahagian pengurusan dalam organisasi pengurusan fasiliti.

Dalam kajian ini responden adalah seramai 5 organisasi pengurusan fasiliti, 5 bahagian pengurusan fasiliti syarikat swasta dan 5 bahagian fasiliti pihak kerajaan. Oleh sebab itu, borang soal selidik ini diedarkan sendiri kepada kesemua responden tersebut. Pengedaran borang soal selidik ini memakan masa selama 2 bulan iaitu mulai pertengahan bulan April 2005 sehingga penghujung bulan Mei 2005.

1.8 Pembentukan Borang Soal Selidik

Borang soal selidik yang diedarkan kepada setiap responden tersebut adalah sama. Borang soal selidik direkabentuk dengan soalan-soalan yang mudah difahami dan ringkas. Ia juga direkabentuk supaya semasa pengedaran borang soal selidik ini tidak mengambil masa responden terlalu lama iaitu dalam 5 hingga 6 minit sahaja.

Perkara ini penting kerana borang soal selidik yang menggunakan soalan yang susah untuk difahami dan terlalu panjang akan menyebabkan responden malas untuk menjawabnya dan sekaligus menimbulkan masalah dalam proses untuk menyiapkan projek ini. Contoh borang soal selidik yang digunakan dalam kajian ini seperti di dalam Lampiran 1.

Borang soal selidik yang dibentuk terbahagi kepada 3 bahagian iaitu bahagian A bahagian B dan bahagian C. Maklumat yang diperlukan dalam bahagian A borang soal selidik yang dibentuk ialah maklumat berkenaan dengan latar belakang responden. Maklumat ini termasuklah bangsa responden, jantina, kumpulan umur, jawatan, kategori pekerjaan, pengalaman bekerja dalam bidang fasiliti, berapa lama bekerja di syarikat tersebut dan kelayakan akademik.

Dalam bahagian B pula, soalan berkaitan dengan pendapat responden mengenai faktor-faktor kejayaan knowledge management dalam organisasi pengurusan fasiliti. Faktor-faktor yang difikirkan bersesuaian telah dikemukakan berdasarkan data skunder yang diperolehi. Faktor-faktor tersebut adalah seperti struktur organisasi, komunikasi dan pengawalan strategi, proses, budayadan sistem untuk latihan dan pembelajaran.

Manakala dalam bahagian B pula, soalan yang dikemukakan adalah berkaitan dengan kaedah yang digunakan dalam sistem knowledge management. Kaedah ini juga berdasarkan kajian secara literatur. Kaedah tersebut adalah berdasarkan penggunaan kemudahan teknologi.

Dalam menjawab soalan-soalan yang dikemukakan dalam bahagian A, responden hanya perlu menandakan (✓) pada pilihan yang telah disediakan. Manakala bagi bahagian B dan bahagian C pula, responden perlu menandakan (•) kepada salah satu daripada lima skala mengikut kepentingan berdasarkan pendapat mereka.

1.9 Teknik Penganalisaan Data

Penganalisaan data ini menggunakan komputer yang memiliki perisian “*Statistical Package For Science (SPSS)*”. Setelah semua data mentah dimasukkan dalam *Data View*, hasil yang diperolehi ditunjukkan dalam bentuk jadual kekerapan, peratusan dan juga skor min. Keputusan kajian juga dibincangkan berdasarkan data yang diperolehi melalui item-item yang berpandukan persoalan kajian. Perisian ini dipilih kerana ia mudah dan sesuai digunakan serta proses penganalisaan data adalah tepat dan mudah untuk difahami. Ini berdasarkan Alias Baba (1999), yang menyatakan bahawa *SPSS* ini boleh digunakan untuk pelbagai jenis analisis bagi pemprosesan data. Beliau menyatakan bahawa :

“Pakej ini boleh memproses data untuk analisis uni-variat atau pelbagai variat seperti statistik deskriptif, ujian t, korelasi, khi kuasa dua, Anova satu hala dan lebih dari satu hala (maksima lima hala), regresi berganda, analisis faktor, analisis log linear dan analisis kluster.”

Pengenalisaan data yang diperolehi dari soal selidik dijalankan dengan menggunakan beberapa pendekatan yang sesuai untuk mendapatkan hasil kerja yang selari dengan objektif kajian. Kaedah penganalisaan data yang boleh digunakan ialah Analisis Statistik Kekerapan (Statistical Frequency Analysis) dan Analisis Penskalakan Likert (Likert Scaling Analysis) untuk menganalisa data-data yang diperolehi daripada pendedaran borang soal selidik.

Kedua-dua kaedah ini boleh dijalankan dengan menggunakan perisian komputer “ *Statistical Package For Science (SPSS)*”. Dalam kajian ini, kedua-dua kaedah digunakan kerana kaedah tersebut mudah untuk menerangkan hasil kajian serta dapat mencapai objektif kajian dengan tepat.

1.9.1 Analisis Statistik Kekerapan (Statistical Frequency Analysis)

Analisis statistik kekerapan merupakan satu kaedah yang mudah untuk menerangkan hasil kajian yang diperolehi. Selain daripada itu, kaedah ini dapat mencapai objektif kajian dan ia mudah untuk diaplikasikan untuk pemahaman para pembaca. Daripada analisis ini jawapan yang akan diperolehi adalah peratusan kekerapan yang dapat menggambarkan pendapat responden secara meyoriti dan minoriti.

1.9.2 Analisis Statistik Diskriptif (Descriptive Analysis)

Memandangkan soalan yang direka bentuk mempunyai jawapan yang berdasarkan skala kepentingan maka kaedah analisis statistik diskriptif merupakan satu kaedah yang terbaik untuk digunakan bagi menggambarkan hasil kajian dengan mudah dan tepat.

Jika analisis kekerapan dilakukan untuk mencari kekerapan sesuatu data itu berlaku, maka analisis statistik diskriptif pula bertujuan untuk menerangkan keputusan yang telah diperolehi selepas proses analisis kekerapan. Penjelasan analisis diskriptif diberi berdasarkan keputusan mod, median, minimum, maksimum dan sisihan piawai.

Min dan sisihan piawai digunakan sebagai asas kepada konsep taburan normal. Di mana melalui taburan normal, nisbah yang baik untuk melambang ketepatan sesuatu model dapat ditunjukkan oleh kecenderungan data yang menghampiri min. Taburan normal kebiasaannya ditunjukkan dalam bentuk keluk dan histogram bagi sesuatu acara.

Analisis secara diskriptif dilakukan untuk melihat faktor-faktor yang manakah berada pada tahap (*ranking*) paling utama. Analisis ini berdasarkan kepada nilai min yang tertinggi bagi setiap yang disenaraikan. Nilai min diperolehi bagi setiap faktor dengan cara yang berikut :

$$\text{MIN} = \frac{\text{Nilai x Kekerapan}}{\text{Bilangan Responden}}$$

Kaedah ini boleh menerangkan dimana semakin tinggi skor purata (min) sesuatu faktor itu, maka semakin penting faktor tersebut. Kaedah ini juga dapat menyusun faktor-faktor kejayaan dan instrumen sokongan knowledge management dalam organisasi pengurusan fasiliti mengikut keutamaan berdasarkan pendapat responden.

1.10 Jangkaan Keputusan

Di akhir penyelidikan ini, kita akan dapat melihat apakah faktor-faktor kejayaan bagi knowledge management dan kaedah-kaedah yang digunakan untuk tujuan sistem tersebut. Kajian ini penting kerana memandangkan bidang pengurusan fasiliti adalah satu bidang yang masih baru dan belum lagi berkembang dengan begitu menggalakkan di Malaysia.

Jika sebelum ini, di Malaysia kebanyakan organisasi masih mengekalkan corak pengurusan di zaman industri (*industrial based economy*) iaitu yang hanya memfokuskan kepada kuantiti barangan secara besar-besaran dan mendapat keuntungan hasil daripada penjualannya. Namun dalam penyelidikan ini mengetengahkan satu alternatif pengurusan yang baru iaitu ia berorientasikan manusia dimana ilmu pengetahuan manusia sebagai aset yang penting bagi pengurusan organisasi. Dalam konteks negara kita Malaysia, selaras dengan usaha mengaplikasikan kegiatan ekonomi berasaskan pengetahuan (*knowledge based economy*), knowledge management bakal menerima impaks yang lebih positif.

1.11 Perancangan Pelaksanaan

Bagi mencapai objektif kajian yang telah digariskan, pelaksanaan kajian ini adalah berdasarkan 4 peringkat utama. Peringkat-peringkat tersebut ialah:

1.11.1 Peringkat Pertama : Pengenalan Kepada Kajian

Tumpuan diberikan lebih menjurus kepada mengenalpasti isu dan permasalahan kajian. Bagi mencapai tujuan ini, data pendekatan digunakan untuk membentuk permasalahan terkini yang memerlukan kajian dijalankan, iaitu:

- I. Pembacaan bahan-bahan bercetak dan kajian-kajian terdahulu bagi mengelakkan berlakunya pertindihan isu yang hendak dibincangkan
- II. Membuat pengamatan dan tinjauan ke kawasan kajian.

Hasil daripada isu dan permasalahan yang dikenalpasti, proses seterusnya melibatkan pembentukan objektif kajian yang selari dengan isu yang hendak dikupas dan sasaran penyelesaian yang bakal diperolehi. Pembentukan skop kajian dijalankan bagi mengelakan persembahan kajian yang tidak jitu dan tidak sempurna. Penerangan terhadap kepentingan kajian turut dinyatakan dan seterusnya pembentukan methodology serta carta aliran kajian dijalankan diakhir peringkat ini.

1.11.2 Peringkat Kedua : Pemahaman Teoritikal

Pada peringkat ini, perbincangan secara khusus mengenai teori sahaja yang akan menghuraikan perkara berkaitan dengan kajian. Penerangan dibuat secara menyeluruh dan bukan hanya menumpukan penghuraian keatas kawasan kajian sahaja. Data diperolehi daripada bahan-bahan bacaan yang diterbitkan seperti buku-buku rujukan, kertas-kertas seminar, jurnal, keratan akhbar, risalah serta tesis-tesis yang terdahulu.

1.11.3 Peringkat Ketiga : Pengumpulan Data Kawasan Kajian

Ia proses yang penting untuk memastikan kajian yang dibuat adalah terbaik dan lengkap. Pada peringkat ini, objektif kajian akan dicapai. Sumber diperolehi daripada:

I Data Primer (data utama)

Data primer sangat penting dan diperlukan untuk satu kajian yang kompeten dan realistik. Data diperolehi berdasarkan :

- Lawat periksa dan pemantauan yang dijalankan untuk mendapatkan gambaran sebenar kawasan kajian.
- Pengedaran borang soal selidik kepada responden untuk mendapatkan serba sedikit maklumat berkaitan kajian.

II Data Skunder

Data sekunder diperolehi daripada:

- Bahan-bahan rujukan, jurnal, tesis dan keratan-keratan akhbar.
- Bahan-bahan bercetak yang berkaitan dengan pengurusan fasiliti mereka.

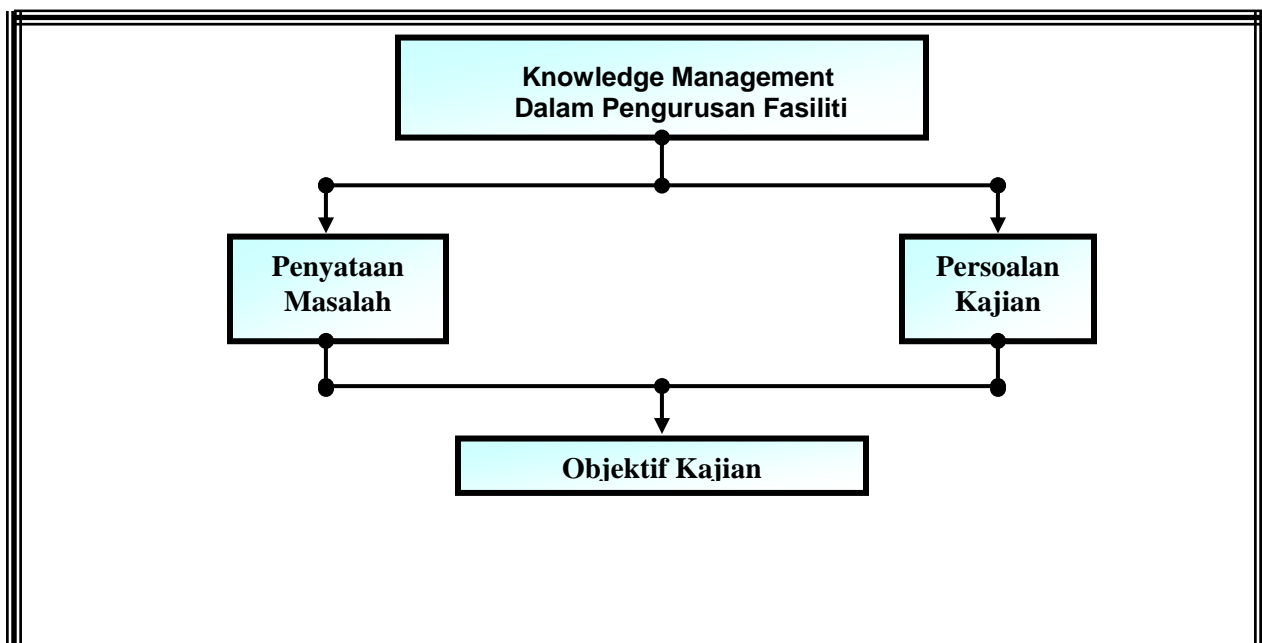
1.11.4 Peringkat Keempat : Penganalisaan Data

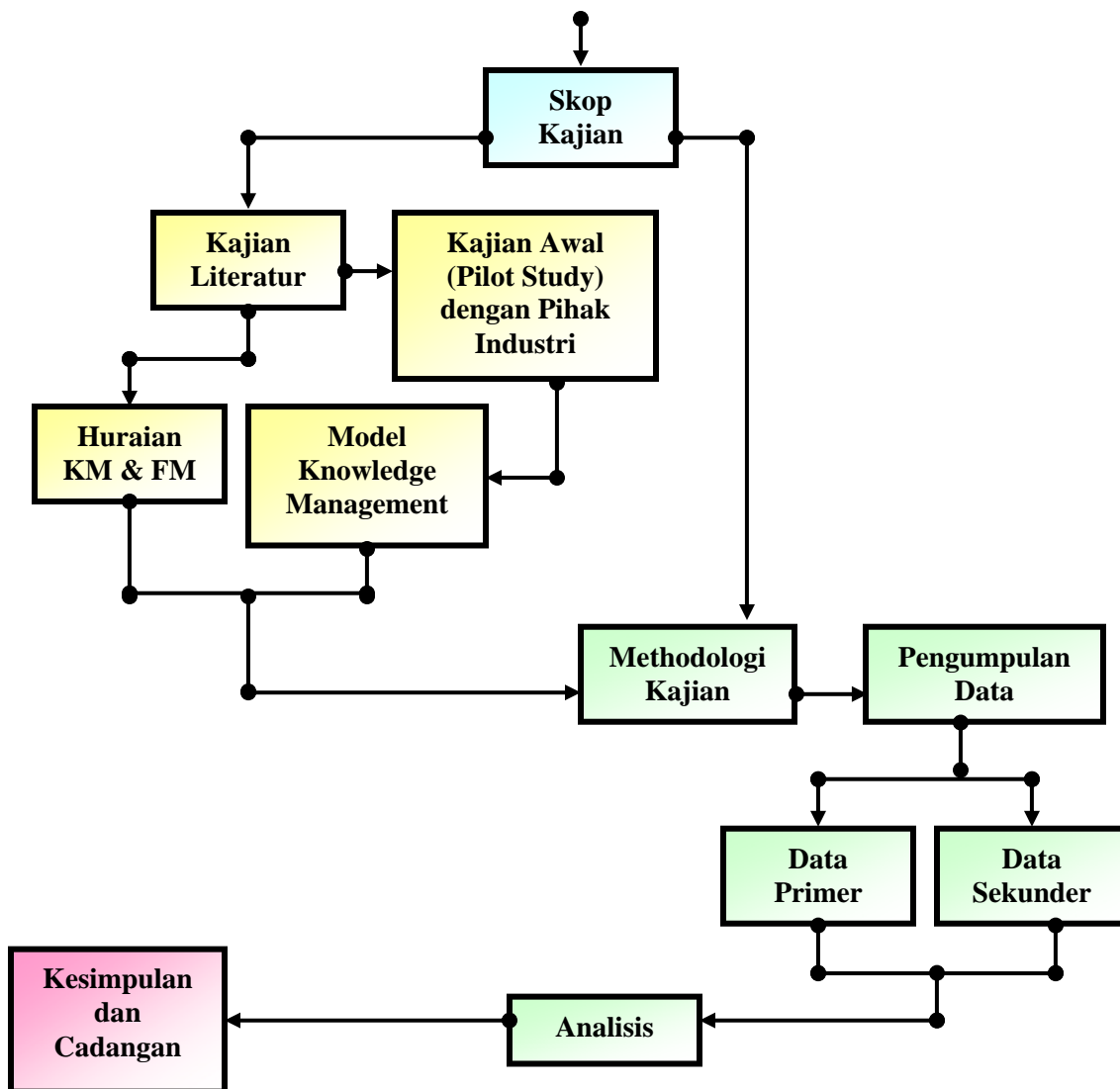
Pada peringkat ini, data dan maklumat dianalisis menggunakan kaedah kuantitatif dan kualitatif yang bersesuaian dengan objektif kajian. Analisis dibuat untuk mengkaji proses-proses yang digunakan dalam pelaksanaan sistem knowledge management bagi sesuatu organisasi dan

supaya dapat membentuk model cara pelaksanaan yang berkesan bagi pengaplikasian sistem knowledge management.

1.11.5 Peringkat Kelima : Rumusan dan Cadangan

Data-data yang telah diperoses dan dianalisis akan disimpulkan atau dirumuskan, seterusnya satu kesimpulan dibuat yang merangkumi keseluruhan kajian. Beberapa cadangan lanjutan diberikan kepada para pengkaji yang akan datang.





Rajah 1.7 : Carta Alir Keseluruhan Penyelidikan